



## Обслуживание картриджей сети магазинов НАХОДКА

ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ  
СОТРУДНИЧЕСТВА С  
КОМПАНИЕЙ И РЕЗУЛЬТАТЫ

# Заказчик

Супермаркеты НАХОДКА предлагают покупателям широкий ассортимент необходимых в быту товаров для всей семьи и продуктов ежедневного спроса по выгодным ценам.

Имеют как продовольственную, так и непродовольственную группы товаров.

Является проектом компании Лэмон Групп, год основания – 2005.



На сегодня магазины открыты в городах: Новосибирск, Иркутск, Ангарск, Братск, Улан-Удэ, Чита.

В планах компании - дальнейший рост и открытие новых точек в Сибирском регионе.

# Ситуация

Сеть магазинов НАХОДКА (по городам Иркутск, Братск) обратилась в сервисный центр ISIB летом 2020 года. У компании накопилось несколько существенных проблем во взаимодействии с существующими подрядчиками, которые выполняли заправку картриджами для парка техники сети НАХОДКА.



## 01 Основная проблема заключалась в том, что у Заказчика в каждом отдельном магазине был свой подрядчик

Подрядчики выбирались по принципу территориальной близости к точке. Часть подрядчиков приезжали и заправляли картриджи непосредственно в магазинах, часть магазинов самостоятельно относили картриджи в заправку.

Такая схема была крайне неудобна: у разных подрядчиков были разные цены, разные документы, разные способы оплаты (кто-то работал только за наличный расчёт). В связи с этим у бухгалтерии часто возникали сложности.

## 02 Заправка картриджами непосредственно в магазине также создавала проблемы, поскольку тонер – вредное для здоровья вещество

Тонер является канцерогеном. При этом он очень летучий и мелкий (размер частиц тонера имеет размеры от 3 до 4 микрон, обычная бытовая пыль - от 30 до 80 микрон).

## 03 Третья проблема не была связана с принтерами.

Головной офис Лэмон Груп находится в Новосибирске. Там же находятся все IT-специалисты Компании. При этом иногда в Иркутске требовалась поддержка по IT на месте (например, проблемы с сетью и пр.), а все специалисты территориально удалены.

# Решение

---

Мы разработали решение для сформулированных Заказчиком проблем:

## **01** **Один договор – один подрядчик на все услуги**

Одним подрядчиком управлять проще чем разными, разрозненными. Договор с ISIB подразумевает собой действительно один контракт, а не множество договоров с субподрядчиками. Собственный сервисный центр Компании выполняет все работы в рамках договора и не передаёт их на субподряд.

Заключение единого договора было особенно удобно для бухгалтерии Лэмон Груп, так как предоставляется централизованная отчётность по всем магазинам и всем услугам (заправка картриджей, выезд специалиста).

## **02** **Заправка и ремонт в сервисном центре, а не в магазинах**

Основу парка печатной техники сети НАХОДКА составляют принтеры Brother L2700.

Во-первых, мы подобрали тонер, подходящий именно для этой марки принтеров, и всегда держим на складе запас картриджей Brother специально для Заказчика.

Кроме того, мы создали фонд подменных принтеров и при ремонте принтеров НАХОДКИ в сервисном центре предоставляем в магазины временные принтеры.

Это особенно важно для Заказчика, так как обеспечивает полностью бесперебойную работу магазинов сети.

## **03** **Мы предложили Лэмон Груп услуги по выезду специалиста для решения небольших IT-задач на местах в магазинах**

Эти услуги включаются в единый счёт в рамках общего договора.

В счёте содержатся как работы по заправке картриджей, так и услуги ИТ-специалиста. Счёт Заказчик оплачивает после оказания услуг – действует отложенный платёж.